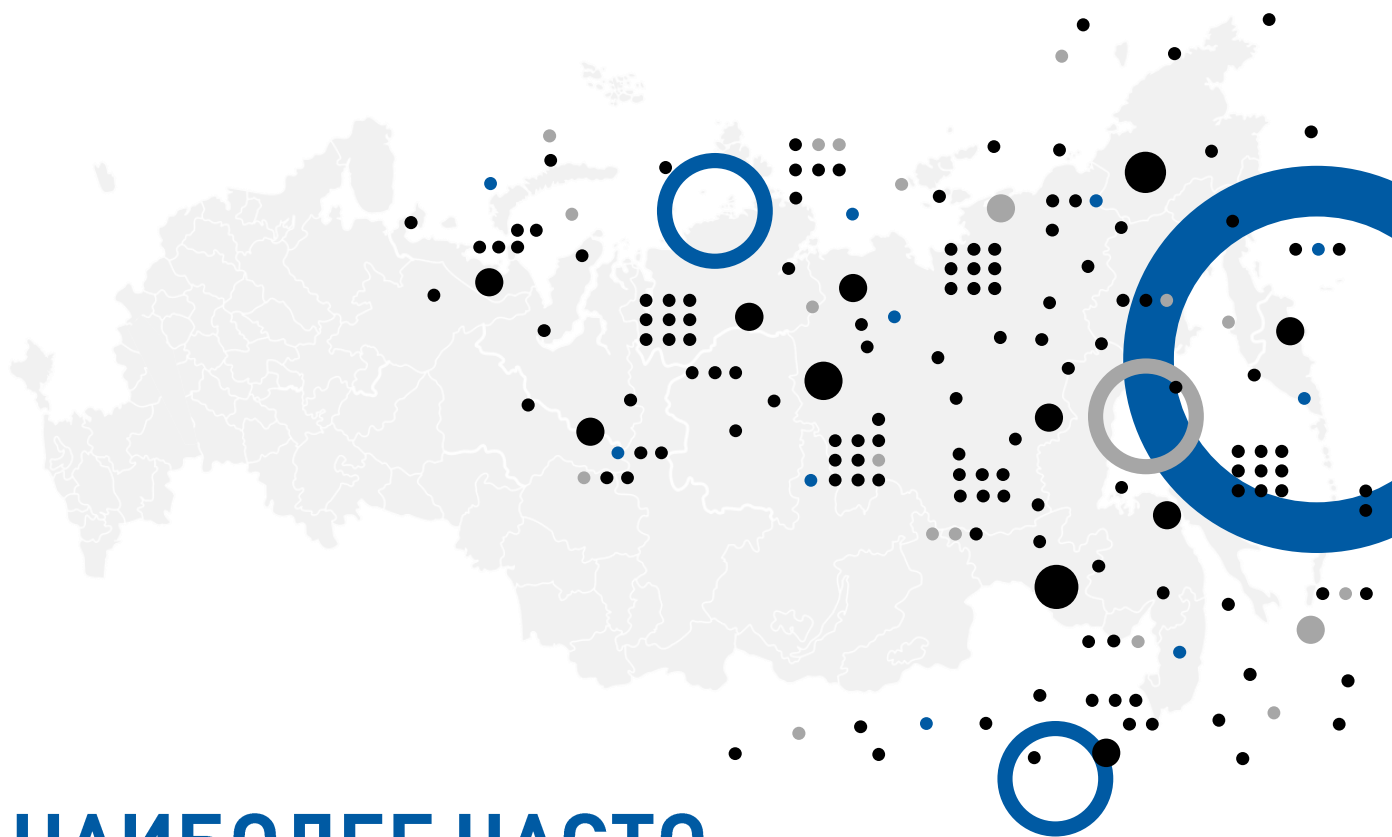


МИНИСТЕРСТВО ЭНЕРГЕТИКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



НАИБОЛЕЕ ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ ПО РАБОТЕ ПОРТАЛА ЕОГ И ОТВЕТЫ

НАИБОЛЕЕ ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ ПО РАБОТЕ ПОРТАЛА ЕОГ И ОТВЕТЫ

№	ТЕМА	ВОПРОС (ЗАПРОС НА ФУНКЦИОНАЛ)	ОТВЕТ
1	Портал ЕОГ и форма Synology	Почему ГРО не загружают заявки на ЕОГ, а загружают в SN?	Заявки, принятые с октября 2021г., должны грузиться на портал ЕОГ. Форма SN для внесения новых заявок будет заблокирована.
2	Дублированные заявки	Чтобы подгрузить документы, нужно составлять новую заявку и приходится удалять дубликаты. На сколько это соответствует 1547?	Ограничений нет. Можно искусственно ограничить подачу двух заявок одним заявителем. Не должно быть подачи двух заявок одним заявителем на один и тот же объект капитального строительства. Прямой ссылки в 1547 нет. Есть аналогия в ППРФ 861 (ЭЭ) указано, что подача одновременно двух заявок в разные организации (СО) не допускается. Две и более заявки от одного заявителя могут подаваться на разные объекты.
3	Аннулирование заявки	Пунктом 27 Правил подключения установлено, что в случае непредставления заявителем недостающих документов и сведений, указанных в пунктах 11 и 16 Правил подключения, в течение 20 рабочих дней со дня получения заявителем уведомления о необходимости представления недостающих документов и (или) сведений, ГРО аннулирует заявку о подключении и уведомляет об этом заявителя в течение 3 рабочих дней со дня принятия такого решения. Необходимо предусмотреть в работе Портала автоматическое отслеживание срока, по истечению которого заявка должна быть аннулирована , а также рассмотреть возможность автоматического направления уведомления об аннулировании заявки заявителю с оповещением ГРО об изменении статуса заявки.	Такая возможность будет реализована, когда на портале будет настроена новая статусная модель. Срок реализации — январь 2022.

НАИБОЛЕЕ ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ ПО РАБОТЕ ПОРТАЛА ЕОГ И ОТВЕТЫ

№	ТЕМА	ВОПРОС (ЗАПРОС НА ФУНКЦИОНАЛ)	ОТВЕТ
4	Портал ЕОГ и Дашборд	Все ли заявки на ДБ попадают из портала ЕОГ?	Учитываются заявки в статусе зарегистрирована и выше, на дашборд попадают заявки только по услуге Социальная догазификация. На технологическое присоединение не нужно создавать заявки. Соответствие статусов — в чаты направлялась таблица.
5	Документы от заявителя	<p>Заявители обозначили проблему невозможности дозагрузки недостающих документов после получения уведомления о приостановлении рассмотрения заявки, если она была подана посредством сервисов Госуслуги и МФЦ. Со слов граждан, заявка на сервисе получает статус «Услуга оказана» без возможности редактирования. Можно ли (если не предусмотрено сейчас) изменить уведомление на ЕПГУ, чтобы заявитель был уведомлен о необходимости внесения дополнительных документов в личном кабинете?</p> <p>В адрес ГРО не приходят уведомления о том, что заявитель догрузил в заявку новые документы. Чтобы определить, произошли ли какие-либо изменения, необходимо зайти в каждую заявку и посмотреть историю изменений. Необходимо предусмотреть уведомления, а также по возможности обозначать такие заявки на Портале цветом или новым статусом.</p> <p>В адрес ГРО не приходят уведомления о новых поступивших заявках, что сказывается на оперативности ответа на заявки.</p>	<p>После подачи заявки через Госуслуги, на портале ЕОГ (https://connectgas.ru/) формируется личный кабинет пользователя, в котором есть возможность дозагрузить недостающие документы, когда оператор перевел заявку в статус «Отложена». А также внести правки в саму карточку заявки (при необходимости). Второй вопрос уточняется.</p> <p>При вложении дополнительных документов заявителем, оператору — исполнителю по заявке поступает на эл. почту уведомление о загруженных файлах. В ближайшее время такие заявки будут выделяться определённым цветом.</p> <p>В ГРО поступают уведомления в статусе «Зарегистрирована». В данном статусе уведомления получает роль «Администратор ГРО».</p>

НАИБОЛЕЕ ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ ПО РАБОТЕ ПОРТАЛА ЕОГ И ОТВЕТЫ

№	ТЕМА	ВОПРОС (ЗАПРОС НА ФУНКЦИОНАЛ)	ОТВЕТ
5	Документы от заявителя	При подаче заявки через Госуслуги при синхронизации с Порталом ЕОГ Заявители жалуются, что не все документы, приложенные на Госуслугах, появляются на Портале ЕОГ.	При регистрации заявки на Госуслугах обязательными документами являются только <i>Ситуационный план земельного участка и Правоустанавливающие документы на объект капитального строительства и земельный участок.</i> Все остальные документы выгружаются в заявку в раздел «Дополнительные документы».
		Установлено что ИНН и СНИЛС — обязательные документы для предоставления информации. Не во всех документах есть эта информация.	ИНН — необязательный документ. СНИЛС (номер) должен быть предоставлен. СНИЛС находится в разделе «Документы». При корректировке Правил ИНН уберут как документ и как упоминание в заявке, а по СНИЛС только номер.
		Заявка подана заявителем. Но документы операторы не видят с ЕПГУ. С ЕПГУ обязательные документы не приходят.	Данный вопрос находится в правке и находится в Минцифры на исправлении. В дальнейшем будут поправки, что гражданин имеет право и это не обязанность. Будет возможность подгружать много документов. Все будет корректно подгружаться + ИНН будет добавлен. ТЗ находится сейчас у Минцифры.
		СНИЛС автоматически загружается в кабинет потребителя, а ИНН нет. Есть возможность сделать прикрепление ИНН?	При вложении дополнительных документов заявителем, оператору — исполнителю по заявке поступает на эл. почту уведомление о загруженных файлах. В ближайшее время такие заявки будут выделяться определённым цветом

НАИБОЛЕЕ ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ ПО РАБОТЕ ПОРТАЛА ЕОГ И ОТВЕТЫ

№	ТЕМА	ВОПРОС (ЗАПРОС НА ФУНКЦИОНАЛ)	ОТВЕТ
6	Редактирование информации по заявке	<p>Есть ли логическая связь между полями. Если заключен договор, есть ли возможность редактирования поля заявки?</p> <p>Возможно ли пересмотреть заявки по ФИО?</p>	<p>В зависимости от статуса доступен набор полей. Сейчас дорабатывается схема. И будет в определенных полях проставляться определенный набор статусов операторами.</p> <p>Разработка идет по добавлению фильтра по заявителю и по местонахождению. В разделе «Заявки» настроен поиск как по рег. номеру заявки, так и по ФИО. Также в разделе «Заявители» настроен поиск по ФИО, точный поиск по СНИЛС. При переходе в карточку заявителя во вкладке «Заявки» отражается весь список заявок, которые были поданы данным заявителем.</p>
7	Маршрутизация заявок	<p>Подаются заявки отдельно на предоставление тех условие, вместо догазификации. К заявкам присваиваются одинаковые номера. Одно ГРО взяло заявку в работу, но потом перенаправило в другое, однако документы не все направились и их уже нельзя получить. Можно ли сделать так, чтобы ГРО не перенаправляло заявки? Предоставление технических условий только в рамках заявки на заключение договора о подключении!</p>	<p>В ближайшее время дублирование рег. номеров по заявкам будет исправлено. Заявка будет иметь свой уникальный рег. номер независимо от вида услуги. При переназначении заявки вся информация вместе с пакетом документов переназначается. По вопросам смены статуса заявки по ошибке оператора, необходимо обращаться в службу технической поддержки портала ЕОГ support@connectgas.ru</p>
8	Данные по заявкам на портале ЕОГ	<p>Можно ли увидеть, что по заявке заявитель приложил дополнительные документы?</p> <p>Заявки теряются по дате ниже и их тяжело отыскать</p>	<p>Такие заявки в статусе «Отложена» будут фильтроваться по цвету. Далее можно будет делать фильтр по параметру.</p> <p>Будет в разработке у ЕОГ (первый квартал следующего года)</p>

НАИБОЛЕЕ ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ ПО РАБОТЕ ПОРТАЛА ЕОГ И ОТВЕТЫ

№	ТЕМА	ВОПРОС (ЗАПРОС НА ФУНКЦИОНАЛ)	ОТВЕТ
		Как отслеживать отложенные заявки?	Задача выполнена, при выборе статуса «Отложена», есть возможность выбрать каких документов не хватает для полноценной обработки заявки. В ближайшее время так же будет выполнена доработка, оператор сможет заполнить поле «Дополнительная информация» в случае, если в заявке указаны не корректные данные
8	Данные по заявкам на портале ЕОГ	Ранее был доступен для просмотра раздел отчётность по статусам заявок, также была диаграмма. Куда пропал такой раздел?	Скрыли раздел из-за старого дизайна. В следующем году вернут раздел, добавят фильтры. Для администратора ГРО будет возможность выгружать данные по заявкам по своему ГРО. В ближайшее время для ГРО будет доступен новый раздел «Аналитическая справка по заявкам», где можно будет просматривать информацию: <ul style="list-style-type: none">• Обще кол-во заявок в текущем ГРО• Общее кол-во договоров и т.д. Информация будет обновляться каждый день.
		Приравнивается ли кнопка «Отказано» к кнопке «Аннулировано»? Как делать заявку аннулированной? Можно ли сделать такую функцию на портале?	Не приравнивается. Есть в разработке новая статус модель для решения этого вопроса.
		Как можно найти заявку заявителя?	На почту приходит уведомление красивое с порталом ЕОГ (можно найти заявку по регистрационному номеру, который придет на почту заявителю или найти заявителя и посмотреть его заявки в соответствующей вкладке).

НАИБОЛЕЕ ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ ПО РАБОТЕ ПОРТАЛА ЕОГ И ОТВЕТЫ

№	ТЕМА	ВОПРОС (ЗАПРОС НА ФУНКЦИОНАЛ)	ОТВЕТ
9	Заключение договоров на портале	Будет ли на портале возможность заключения договора между заявителем и исполнителем в электронной форме?	Все планируется в соответствии с 1547. Если заявитель будет заходить через госуслуги, то сможет подписать электронной подписью. И, следовательно, договор будет считаться подписанным. Придет уведомление в личный кабинет. Эта функция находится в работе у ЕОГа.